

## REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ STOMATOLOGICZNYCH w HOLLYWOOD SMILE KLINIKA STOMATOLOGICZNA

Hollywood Smile Klinika Stomatologiczna jest prywatną praktyką stomatologiczną. Specjalizujemy się w implantologii, chirurgii stomatologicznej, stomatologii estetycznej, ortodoncji, protetyce, leczeniu kanałowym – endodoncji, leczeniu zachowawczym i leczeniu dzieci (pedodoncji).

Zasady przyjmowania Pacjentów ujęte w poniższym Regulaminie funkcjonują w naszej Klinice od 2014 roku. Dobrze zorganizowana praca daje możliwość świadczenia usług stomatologicznych na najwyższym poziomie, satysfakcjonującym cały Personel Kliniki. a przede wszystkim Pacjenta.

### UMAWIANIE PACJENTÓW NA WIZYTĘ

Świadczymy usługi zarówno wcześniej zaplanowane i omówione z Pacjentem, jak również przyjmujemy Pacjentów w nagłych sytuacjach w danym dniu, z ewentualną koniecznością poczekania. Na każdą wizytę Pacjent powinien się zapisać z wcześniejszym wyprzedzeniem. Staramy się zapisywać Pacjentów w dogodnych dla Państwa terminach, zgodnie z kolejnością zgłoszeń. Recepcjonistka po przeprowadzeniu wstępnego wywiadu szacuje ile czasu zarezerwować na wizytę. Na standardową wizytę przeznaczamy 30 do 45 minut, na wizytę endodontyczną (leczenie kanałowe) lub protetyczną do 120 minut. Pomiędzy przyjmowanymi Pacjentami wymagane są 5-10 minutowe przerwy potrzebne do przygotowania stanowiska pracy.

Na dzień przed umówionym terminem wizyty, recepcja dzwoni do Pacjenta na podany numer telefonu w celu potwierdzenia wizyty. W sytuacji braku kontaktu telefonicznego wysyła SMS do Pacjenta w celu przypomnienia o wizycie i potwierdzenia, że Pacjent zgłosi się na leczenie. Jeżeli Pacjent miał wysłanego SMS-a i chce potwierdzić wizytę, jest zobowiązany do wysłania SMS zwrotnego z odpowiedzią „POTWIERDZAM”. Tylko taka informacja potwierdza zarezerwowaną wizytę. Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon, ani w innym miejscu niż bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w Klinice.

### PIERWSZA WIZYTA

Na pierwszej wizycie poprosimy Pacjenta o wypełnienie Ankiety Pacjenta Pierwszorazowego i podpisanie niniejszego regulaminu. Odmowa wypełnienia Ankiety Zdrowia, może skutkować odmową udzielenia świadczeń zdrowotnych przez Lekarza. Po konsultacji stomatologicznej, badaniu klinicznym i radiologicznym Lekarz przedstawi Pacjentowi plan leczenia i wstępny kosztorys.

## KOLEJNOŚĆ PRZYJMOWANIA PACJENTÓW

Bezwzględne pierwszeństwo mają osoby zapisane na wizytę. Staramy się czynić wszystko aby nie było opóźnień w przyjmowaniu Pacjentów. Niestety czasami występują nieprzewidziane, niezależne od nas sytuacje i niektóre zabiegi przedłużają się. Dlatego prosimy Państwa o wyrozumiałość do kilkuminutowych opóźnień i przygotowanie sobie odpowiedniej rezerwy czasowej na wizytę. Oprócz wykonania zaplanowanych na dany dzień zabiegów możemy przyjąć ponadplanowo przede wszystkim Pacjentów z powikłaniami bólowymi powstałymi w trakcie aktualnie prowadzonego w naszym Gabinetecie leczenia. W miarę możliwości staramy się przyjąć również Pacjentów w stanach nagłych, natomiast jeżeli jest to możliwe pozostałe osoby wymagające pilnej interwencji lekarskiej zapisujemy na najbliższy wolny termin lub na listę rezerwową.

## LISTA REZERWOWA

Aby przyspieszyć termin wizyty proponujemy zapisanie się na listę rezerwową. Z tej listy wpisujemy Pacjenta na pierwsze miejsce zwolnione przez innego Pacjenta po wcześniejszej konsultacji telefonicznej z Państwem.

Rezerwacja terminu stanowi wiążącą umowę pomiędzy Lekarzem dentystą, a Pacjentem. W interesie Pacjenta jest powiadomić Hollywood Smile Klinikę Stomatologiczną o rezygnacji z umówionej wizyty, albowiem w tym czasie Lekarz może przyjąć Pacjenta wymagającego pilnej interwencji. Wizyty standardowe oraz dłuższe niż 30-60 minut należy odwołać nie później niż na 1 dzień roboczy przed planowanym terminem.

## SPÓŹNIENIA NA WIZYTY

Spóźnienia na wizytę powyżej 15 minut są traktowane jako rezygnacja z wizyty i mogą skutkować nie przyjęciem Pacjenta. Lekarz może przyjąć spóźnionego Pacjenta tylko wtedy jeśli uzna, że nie spowoduje to opóźnień wizyt kolejnych Pacjentów. Zakres zaplanowanej wizyty może ulec zmianie.

## DOKUMENTACJA RTG I FOTOGRAFICZNA

Lekarz świadczący usługi z zakresu chirurgii stomatologicznej, protetyki, ortodoncji czy endodoncji może wykonać dokumentację fotograficzną i rentgenowską każdego etapu leczenia. Zakres zdjęć to jama ustna i wargi Pacjenta bez reszty twarzy. Pacjent wyraża zgodę na rejestrację fotograficzną i RTG, a także na wykorzystanie wykonanych w trakcie leczenia zdjęć do celów

dydaktycznych, w publikacjach naukowych oraz na stronie internetowej [www.hollywoodsmile.com.pl](http://www.hollywoodsmile.com.pl) z zachowaniem tajemnicy nazwiska i imienia Pacjenta. Gabinet może także wykonać zdjęcia obejmujące twarz Pacjenta, ale ich wykorzystanie do ww. celów wymaga odrębnej, pisemnej zgody Pacjenta, którą Pacjent podpisuje dobrowolnie.

## REKÓJMIA

W trosce o dobro Pacjenta pracownicy i współpracownicy Hollywood Smile Klinika Stomatologiczna wykonują swoje usługi z należytą starannością na najwyższym poziomie. Udzielamy 2 letniej rękojmi pod warunkiem gdy Pacjent:

- Nie przerwał zaplanowanego leczenia;
- Zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia (co 6miesiący, u Pacjentów z chorobami przyzębia co 4 miesiące);
- Stosuje się do zaleceń Lekarza dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych;
- Użytkuje lub przechowuje protezy zgodnie z zaleceniami Lekarza;
- Zobowiązuje się do utrzymywania wysokiego poziomu higieny jak i do zabiegów profesjonalnego czyszczenia.
- Samodzielnie nie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego;
- Nie uszkodził protezy poza jamą ustną;
- Nie ma postępujących zaniki kostne powodujące osiadanie protez;
- Nie uległ wypadkowi w wyniku którego doszło do uszkodzenia uzupełnień;
- Nie cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami);
- Zgłasza się na wizyty kontrolne po leczeniu endodontycznym(kanałowym) wg. zaleceń PTE (Polskiego Towarzystwa Endodontycznego) 3 miesiące, 6 miesięcy oraz 1 raz do roku, przez okres 5 lat celem wykonania zdjęcia radiologicznego.
- Nie pali tytoniu i/lub nie przeszedł chemio- lub radioterapię choroby nowotworowej – dotyczy zabiegów z zakresu wszczepienia implantów oraz zabiegów regeneracji kości.
- Nie zataił przed Lekarzem istotnych informacji o stanie zdrowia, obecnych lub przebytych chorobach i przyjmowanych lekach.

Lekarz ma prawo odmówić leczenia w przypadku nie zgłaszania się Pacjenta na ustalone wizyty, gdyż utrudnia to, a niejednokrotnie uniemożliwia dalsze leczenie i może spowodować powikłania lub nasilić już istniejące objawy.

## LECZENIE DZIECI (MAŁOLETNICH DO 16 ROKU ŻYCIA)

Lekarz zgodnie z art. 34 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry, nie może wykonać zabiegu, przeprowadzić leczenia lub diagnostyki (przeglądu i/lub dokumentację RTG) u Pacjenta małoletniego poniżej 16 roku życia, bez zgody jego przedstawiciela ustawowego. Dlatego w przypadku, jeśli dziecko przychodzi na wizytę bez rodzica lub opiekuna ustawowego (np. z babcią, dziadkiem, ciocią itp.) wymagana jest wówczas pisemna zgoda rodzica lub opiekuna ustawowego oraz potwierdzenie telefoniczne jego danych osobowych przez pracownika Rejestracji.

## POWIKŁANIA

Przed zaplanowaniem leczenia stomatologicznego Pacjent musi być świadomy, że mimo największej staranności Lekarza w trakcie leczenia dochodzi czasami do niechcianych i nie podlegających reklamacji powikłań takich jak: ból leczonego zęba lub tkanek otaczających, szczękoscisk, pęknięcie, złamanie zęba, obrzęk, ropień, krwiał, krwawienie po zabiegu chirurgicznym, podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie, reakcja alergiczna na zastosowane leki, zaostrzenie współistniejących schorzeń.

Wystąpienie powikłań może spowodować u Pacjenta między innymi: dyskomfort i stres spowodowany bólem, konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży, problemy natury estetycznej, problemy z jedzeniem i mówieniem, nieprzewidziane wcześniej leczenie kanałowe, nieplanowaną ekstrakcję zęba i leczenie protetyczne. Większość z wymienionych powikłań szybko mija bez śladu. Nie należy jednak planować wizyty u Dentysty tuż przed ważnymi wydarzeniami takimi jak wyjazd na urlop czy rodzinna uroczystość.

## ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

Dokumentacja medyczna Pacjenta jest własnością podmiotu leczniczego udzielającego świadczeń zdrowotnych.

- 1) Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną:
  - Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu,
  - osobie upoważnionej przez Pacjenta na piśmie,
  - uprawnionym organom.
- 2) Dokumentacja medyczna jest udostępniana w następujących formach:
  - do wglądu w siedzibie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych,
  - poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii,
  - poprzez wydanie kserokopii,
  - dokumentacja diagnostyczna (zdjęcia RVG, zdjęcie panoramiczne, tomografia komputerowa) wydawane są w formie cyfrowej na elektronicznym nośniku danych,
  - zdjęcia fotograficzne Pacjenta wydawane są w formie cyfrowej na elektronicznym nośniku danych.
- 3) Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
- 4) Wgląd w dokumentację medyczną następuje w obecności pracownika udostępniającego dokumentację i w uzgodnionym terminie.
- 5) W celu uzyskania wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej Pacjent uzyskania wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez niego składa pisemny, ustny lub w formie elektronicznej wniosek o wydanie dokumentacji medycznej. W formie pisemnej wniosek jest dostępny w Rejestracji medycznej Hollywood Smile Klinika Stomatologiczna.  
Do wniosku należy dołączyć pisemne upoważnienie do wydania dokumentacji w przypadku upoważnienia osoby innej niż wskazana w dokumentacji medycznej.
- 6) Udostępnienie dokumentacji medycznej następuje za potwierdzeniem tożsamości wnioskodawcy z dowodem osobistym lub innym dokumentem urzędowym ze zdjęciem.

7) Dokumentacja wydawana jest niezwłocznie od złożenia wniosku, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, po ustaleniu terminu wydania dokumentacji.

## BEZPIECZEŃSTWO I ZASADY WEWNĘTRZNE

Na terenie Kliniki obowiązuje całkowity zakaz palenia, spożywania napojów alkoholowych i innych środków odurzających. Klinika może odmówić leczenia Pacjentów będących pod wpływem napojów alkoholowych i innych środków odurzających, również w przypadku z góry zamówionego i opłaconego zabiegu. W takiej sytuacji Pacjent ponosi wszelkie koszty związane z anulowaniem wizyty.

W sytuacji obowiązywania na terenie kraju określonych ograniczeń, nakazów i zakazów np. w związku z wystąpieniem stanu epidemii, Klinika wdraża własne postępowanie i procedury, które mają na celu zapewnienie Pacjentom i Pracownikom Kliniki poczucie bezpieczeństwa oraz ograniczenie ryzyka przenoszenia chorób zakaźnych do możliwego minimum.

Rozpoczęcie leczenia w naszej Klinice oznacza świadomą akceptację i stosowanie się do wszystkich tych procedur. Odmowa zastosowania się do wewnętrznych procedur, może skutkować odmową przyjęcia i udzielania świadczeń zdrowotnych przez Klinikę.